

Утверждено
приказом заведующего муниципальным
автономным дошкольным
образовательным учреждением «Детский
сад № 3» от 29.10.2025 № 317

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном
дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 3»
(новая редакция)

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение (далее по тексту - «Положение») разработано на основании законодательства Российской Федерации и Свердловской области и регулирует отношения, связанные с реализацией права граждан Российской Федерации (далее по тексту - «граждане») на обращения в муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 3» (далее по тексту - «Детский сад») и к должностным лицам Детского сада в связи с признанием, соблюдением, защитой прав, свобод и законных интересов граждан.

1.2. Действие Положения *не распространяется* на следующие обращения граждан:

- 1) обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;
- 2) обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;
- 3) обращения, отнесенные законодательством РФ к компетенции Конституционного суда Федерации, а законодательством Свердловской области - к компетенции Уставного Суда Свердловской области;
- 4) обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека Российской Федерации и Уполномоченному по правам человека Свердловской области;
- 5) обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов организаций и общественных объединений, регулируемых федеральным законодательством, их уставами и положениями;
- 6) запросы в архивы;
- 7) иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении

2.1 **Обращение граждан** (далее - обращение) - направленные должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы либо официального сайта детского сада в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов Детского сада, его деятельности, по развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Детского сада и должностных лиц, либо критика их деятельности;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Детского сада либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Детском саду.

коллективные обращения граждан - обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях;

повторные обращения граждан - обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный федеральным и областным законодательством для рассмотрения данного обращения срок или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением;

анонимные обращения - обращения, не содержащие сведений, по которым можно установить личность (личности) обратившихся граждан.

3. Право граждан при рассмотрении обращения

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц к должностным лицам, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

3.2. Детский сад в доступной форме информирует граждан о должностных лицах, рассматривающих обращения граждан, об их компетенции и порядке работы по обращениям граждан.

3.3. Иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации, пользуются правом на обращения, определенные настоящим Положением, наравне с гражданами Российской Федерации, кроме случаев, установленных законодательством Российской Федерации и Свердловской области, а также международными договорами Российской Федерации и Свердловской области.

3.4. При рассмотрении обращения Детским садом или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен

ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

В случае поступления должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. На основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.5. Гражданину предоставляются гарантии безопасности в связи с его обращением:

1) запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления, в Детский сад или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов, Детского сада или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

2) при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Детский сад или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Основные принципы деятельности должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

4.1. Основными принципами деятельности должностных лиц по рассмотрению обращений граждан являются:

1) защита прав и свобод, законных интересов человека и гражданина, укрепление законности и правопорядка;

2) обязательность рассмотрения обращений граждан независимо от их пола, возраста, национальности, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям;

3) своевременность и объективность рассмотрения обращений граждан.

5. Язык производства при рассмотрении обращений граждан

5.1. Рассмотрение обращений граждан ведется на русском языке.

6. Порядок рассмотрения обращений граждан

6.1. Требования к письменному обращению:

- гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Детского сада, в который направляет письменное обращение, либо

фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

- в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

- обращение, поступившее в Детский сад или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Детский сад или должностному лицу.

6.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, учреждений или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, учреждения или соответствующим должностным лицам. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения

Обращение, в Детский сад или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.5. Рассмотрение обращения.

6.5.1. должностное лицо:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

- 6.5.2. Ответ на обращение подписывается заведующим Детского сада, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
- 6.5.3. Ответ на обращение, поступившее в Детский сад или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 6.5.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований- при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов на официальном сайте данных в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6.6. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

6.7.1. В случае, если" в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.7.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.7.3. Детский сад или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.7.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.7.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган

местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.7.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.7.7. В случае поступления должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ (ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"), на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.7.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.7.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение соответствующему должностному лицу.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения

7.1. Письменное обращение, поступившее в Детский сад или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней, а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер либо направления запроса, предусмотренного пунктом 6.3. настоящего Положения, заведующий Детским садом, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе

продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. Заведующий Детским садом может устанавливать сокращенные сроки рассмотрения заявлений, жалоб и ходатайств отдельных категорий граждан.

7.4. Рассмотрение заявлений, жалоб и ходатайств, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее чем в пятнадцатидневный срок.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в Детском саде проводится заведующим и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Детского сада или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Обязанность должностных лиц рассматривать обращения граждан и принимать по ним решения

6.1. Должностные лица, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращениях граждан вопросов, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним обоснованные решения в порядке, установленном федеральным законодательством, нормативными правовыми актами Свердловской области и настоящим Положением.

6.2. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

1) в случае необходимости предложить обратившемуся лицу предоставить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;

2) систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих поступление повторных обращений граждан;

3) сообщать гражданам, подавшим письменные обращения, в письменной, а устные обращения - в устной форме о решениях, принятых по обращениям, а в случае их отклонения указывать мотивы;

4) обеспечить своевременное и правильное исполнение принятых по обращениям граждан решений;

5) разъяснять порядок обжалования принятых решений.

б) систематически обобщать обращения граждан с целью изучения общественного мнения, совершенствования своей работы, своевременного выявления и устранения причин нарушения прав и законных интересов граждан;

7) в случае необходимости истребовать документы из организаций и от должностных лиц, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса.

8) 7. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

7.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

7.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

8. Делопроизводство

8.1. Обращения граждан регистрируются заведующим, должностным либо уполномоченным лицом в Журнале регистрации заявлений, обращений граждан, который по завершении его ведения хранится в Детском саде 5 лет.

8.2. Все обращения граждан хранятся 5 лет в Детском саде.

8.3. При рассмотрении обращения с выходом на место или с приглашением должностных лиц и заявителя в Детский сад, как правило, оформляется протокол.